



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO
COLEGIADO DE ADMINISTRAÇÃO

MAICON DOUGLAS BISPO NERY

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Serrinha
2025

MAICON DOUGLAS BISPO NERY

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Relatório apresentado com requisito parcial para aprovação da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), ministrada pela Prof. Dr. Cléber de Souza Couto, do curso de Administração da Universidade do Estado da Bahia – Campus XI.

Orientador(a): Prof. Dr. Cléber de Souza Couto

**Serrinha
2025**

GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA
JERÔNIMO RODRIGUES SOUZA

REITORA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
ADRIANA DOS SANTOS MARMORI

DIRETORA DO DEPARTAMENTO UNEB
ISABELLE SANCHES

COORDENADOR DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNEB
JOCELY SANTOS CALDAS ALMEIDA

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

CAMPUS XI

ASSUNTO: RELATÓRIO DE ESTÁGIO

EMPRESA: AC IMAGEM LTDA

CNPJ: 07.682.152/0001-60

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 18101177

ENDEREÇO: RUA CAMPOS FILHO, 35 – 1º ANDAR – CENTRO,
SERRINHA - BAHIA

BA / CEP: 48700-000

CARGA HORÁRIA DO ESTÁGIO: 6h

SUPERVISOR DO ESTÁGIO: JEFERSON RANGEL BISPO NERY

MAICON DOUGLAS BISPO NERY

Serrinha
2025

APRESENTAÇÃO

O estágio supervisionado é um momento de relação teórico-prática, permitindo a vivência em condições que os acadêmicos não só conheçam o seu futuro exercício de trabalho, mas que compreendam que a realidade universitária não é só a aparência do que veem.

Este relatório permite ao acadêmico compreender a complexidade do campo profissional, desenvolvendo uma visão crítica e reflexiva sobre os desafios e as responsabilidades na sua área de atuação. Essa experiência proporciona, ainda, a oportunidade de consolidar aprendizagens, observar a dinâmica do ambiente de trabalho e interagir com outros profissionais, contribuindo significativamente para o amadurecimento pessoal e profissional do estagiário.

Visa descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado realizado na empresa AC IMAGEM Ltda. O estágio foi dividido em duas etapas: a primeira, correspondente ao Estágio Curricular I, ocorreu no período de 4 de março de 2024 a 08 de abril de 2024; e a segunda, referente ao Estágio Curricular II, foi realizado entre os dias 13 de agosto de 2024 a 16 de setembro de 2024.

A AC IMAGEM Ltda. é uma empresa atuante no setor de saúde, especificamente na área de radiologia odontológica, sendo referência nesse segmento na região. Sediada na cidade de Serrinha – Bahia, contando ainda com uma filial instalada na cidade de Araci, ampliando assim seu alcance e capacidade de atendimento.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	7
2- O ESTÁGIO SUPERVISIONADO	7
2.1-CONCEITO	7
2.2-IMPORTÂNCIA	8
3- A EMPRESA	8
3.1-HISTÓRIA	8
3.2-ESTRUTURA	8
3.3-ORGANOGRAMA	9
3.4-ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	9
3.5-SÍNTESE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	9
3.6-APRECIACÃO GERAL SOBRE A EMPRESA	9
3.7-RECOMENDAÇÕES À EMPRESA	10
4- REFERENCIAL TEÓRICO	10
4.1-A ADMINISTRAÇÃO	10
4.2-FUNÇÕES ORGANIZACIONAIS	11
4.3-A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA NAS ORGANIZAÇÕES PRIVADAS	12
4.4-ATENDIMENTO AO CLIENTE	13
5-COMPARATIVO ANALÍTICO ENTRE PLANEJAMENTO E AÇÕES IMPLEMENTADAS DURANTE O ESTÁGIO	14
6- CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
7- REFERÊNCIAS	16

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é uma oportunidade para aplicar na prática os conhecimentos adquiridos durante o curso de administração, permitindo o desenvolvimento de habilidades essenciais para a carreira profissional. É a única disciplina que contempla de 150h, visando a construção da identidade profissional do acadêmico, do seu conhecimento prático do que foi ensinado durante o período do curso.

A empresa contratante para a realização do estágio foi a AC IMAGEM Ltda., durante o período de 04 de março a 08 de abril e 13 de agosto a 16 de setembro de 2024, em turno integral.

O objetivo traçado foi aprimorar a forma de conduzir os meus relacionamentos interpessoais, principalmente no que diz respeito ao atendimento ao público, assim como, aprender e praticar a gestão de estoque e agilidade no setor financeiro do estabelecimento.

Durante o período de estágio, fui alocado principalmente na área de recepção, onde participei de diversas atividades relacionadas ao caixa da empresa. Com foco principal no balanço e no controle do movimento de entradas e saídas financeiras, também fui responsável por realizar alguns atendimentos radiológicos.

2 O ESTÁGIO SUPERVISIONADO

2.1 CONCEITO

De acordo com a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, o estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, educação profissional, ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (Brasil, 2008)

O Estágio Supervisionado é prática oficialmente presente em diversos cursos superiores do Brasil, desde 1977. Além da obrigatoriedade presente na legislação que originou a prática de estágio, diversos autores (Piconez, 1991; Pimenta, 1995; Zabalza, 2004) enfatizam a contribuição dessa fase dos estudos para a formação profissional. A presença do estágio nas grades curriculares dos cursos aponta para o fato dele contribuir de alguma forma para a formação dos futuros profissionais.

O conceito de estágio supervisionado obrigatório vai além do cumprimento de uma exigência curricular, representando uma ponte essencial entre o aprendizado teórico e a prática profissional. Segundo Kolb (1984), em sua teoria da aprendizagem experiencial, o aprendizado é um processo no qual o conhecimento é criado através da transformação da experiência. O estágio supervisionado é um exemplo claro dessa teoria, pois oferece aos alunos a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos em contextos reais de trabalho, facilitando a aprendizagem significativa.

Além disso, a Teoria do Capital Humano de Becker (1964) enfatiza que a educação e a formação são investimentos que aumentam a produtividade e o valor do indivíduo no mercado de trabalho. O estágio supervisionado obrigatório, ao desenvolver não apenas habilidades técnicas, mas também competências comportamentais e sociais, como comunicação, trabalho em equipe e liderança, aumenta significativamente o capital humano dos estudantes.

2.2 IMPORTÂNCIA

A prática realizada no estágio supervisionado proporciona ao acadêmico o contato com a vivência profissional, permitindo a construção do desenvolvimento de novas habilidades e atividades que proporcionam a aproximação com a realidade futura dos discentes. Essa experiência prática é indispensável para que os futuros profissionais se sintam mais seguros e bem-preparados para iniciar suas carreiras, já que terão a chance de vivenciar na prática os desafios e demandas de sua área de atuação.

Assim, o estágio supervisionado desempenha um papel crucial na formação acadêmica, proporcionando aos discentes uma base sólida e um diferencial competitivo no mercado profissional. Além disso, o estágio permite a construção de uma rede de contatos profissionais, essencial para o ingresso no mercado de trabalho. Os estudantes podem aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula, adaptando-os às situações reais e concretas que encontrarão no ambiente de trabalho. Dessa forma, o estágio supervisionado não apenas facilita a transição da vida acadêmica para a profissional, mas também incentiva o aprendizado contínuo e o desenvolvimento pessoal.

Sendo, portanto, uma condição oportuna e transformadora para a conclusão da graduação.

3 A EMPRESA

3.1 HISTÓRIA

Tudo começou com a união de associados em uma clínica de imagem radiológica em Feira de Santana, o Instituto de Radiologia de Feira de Santana, onde eram realizados vários tipos de radiografias digitais.

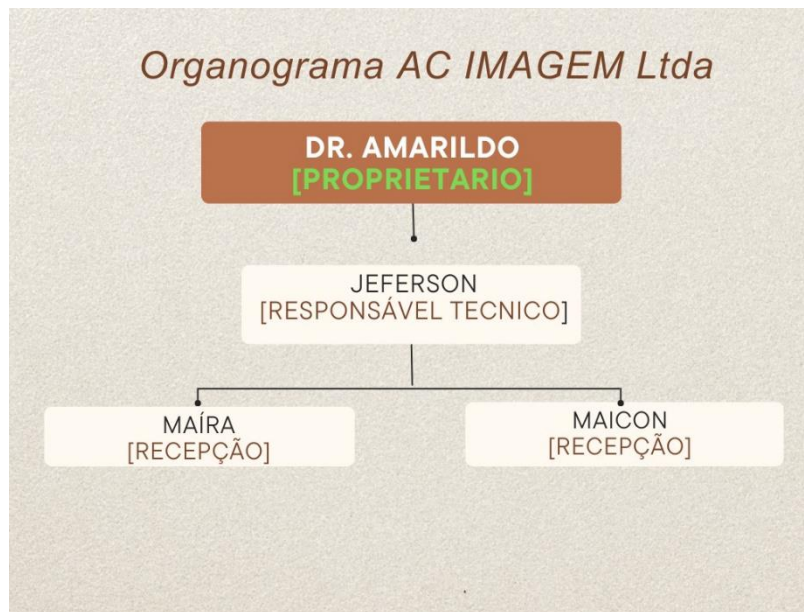
Decidiram, então, abrir uma filial na cidade de Serrinha, nomeando-a Instituto de Radiologia de Serrinha (IRS), onde o foco em radiografias odontológicas se destacava sobre os outros serviços. Anos se passaram seguindo com o atendimento de imagem clínica e odontológicas.

No ano de 2019 os sócios decidiram dissolver a empresa, por motivos de ideias e pensamentos diferentes, mantendo o IRS em funcionamento e, em seguida, inaugurando uma nova clínica chamada AC IMAGEM, cujas siglas representam Amarildo Cerqueira na AV AC -Centro. Por motivos de desentendimentos entre os proprietários do imóvel e da AC IMAGEM, passou-se apenas três meses no endereço, mudando-se a sede então para a rua Campos Filho, duzentos metros do local anterior, onde, até o presente momento segue em funcionamento.

3.2 ESTRUTURA (departamentos)

As atividades foram distribuídas entre diferentes salas, de acordo com os tipos de exames realizados. Na Sala 1, eram feitas radiografias panorâmicas, cefalométricas e tomografias. A Sala 2 era destinada à realização de radiografias periapicais e interproximais (BiteWings) odontológicas. Já na Sala 3, eram realizadas modelagens odontológicas em 3D, além de fotografias intraorais e extraorais, utilizadas para planejamento e documentação dos tratamentos odontológicos.

3.3 ORGANOGRAMA



Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2024

3.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público.
- Preenchimento de fichas e fornecimento de orçamentos.
- Controle de caixa diário e semanal.
- Apoio na realização de radiografias.
- Organização e limpeza do ambiente de trabalho.

3.5 SÍNTESE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o período de estágio, desempenhei diversas atividades fundamentais para a rotina da clínica. Iniciei com o atendimento ao público, recepcionando os pacientes e prestando esclarecimentos. Também fui responsável pelo preenchimento das fichas cadastrais e pela elaboração de orçamentos, garantindo que todas as informações estivessem corretas e atualizadas.

Além disso, realizei o controle de caixa, tanto diário quanto semanal, organizando os comprovantes e monitorando as movimentações financeiras. Atuei ainda no apoio à realização de radiografias, auxiliando o técnico responsável na preparação dos exames e na organização dos materiais.

Por fim, contribuí com a organização e limpeza do ambiente de trabalho, mantendo a recepção e demais espaços em condições adequadas para o atendimento ao público.

3.6 APRECIACÃO GERAL SOBRE A EMPRESA

A clínica AC IMAGEM é uma empresa essencial na cidade de Serrinha. A cidade conta com apenas duas clínicas que realizam tais procedimentos. A AC IMAGEM tem uma fama muito grande não só na cidade, mas em municípios vizinhos como Lamarão, Araci, Teofilândia, Água Fria, Ichu, dentre outras que não contam com uma clínica desse tipo de exames.

Recebemos solicitações de odontólogos particulares e também de postos de saúde públicos, o que acaba aumentando mais ainda o movimento diário.

3.7 RECOMENDAÇÕES À EMPRESA

A partir dos conhecimentos adquiridos no curso de administração e da prática do estágio, é possível fazer recomendações infra informadas.

A contratação de mais um funcionário, visto que nos momentos de alta demanda de atendimento os atuais se sobrecarregam. Ajudando, não somente, nas necessidades atuais, mas também atuando como um investimento estratégico para o futuro. Com um novo colaborador, a empresa poderá aumentar sua eficiência operacional, melhorar a qualidade do atendimento ao paciente, reduzir tempos de espera e criar um ambiente de trabalho mais positivo. Usar ferramentas para facilitar o controle de pagamentos e gestão de cobranças, reduzindo erros manuais e otimizando o tempo da equipe, visto que existe vários tipos de procedimentos e os valores alteram de forma regular. Em última análise, essas adições permitirão que a empresa mantenha seu alto padrão de serviço e continue a crescer na região.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 A ADMINISTRAÇÃO

A administração pode ser compreendida como um conjunto de processos sistemáticos que envolvem o planejamento, organização, direção e controle das atividades que ocorrem dentro de uma organização, buscando o uso racional e eficiente dos recursos disponíveis, sejam eles humanos, financeiros, materiais ou tecnológicos. Segundo Chiavenato (2003), a administração é essencial tanto para organizações lucrativas quanto para as sem fins lucrativos, pois sua função primordial é traduzir objetivos organizacionais em ações coordenadas que possibilitem a consecução desses objetivos com eficácia e eficiência.

Além disso, Chiavenato (2007) reforça que a administração representa o processo contínuo de gerir recursos e competências organizacionais, de forma que as metas sejam alcançadas por meio do uso adequado dos meios disponíveis, enfatizando a importância da eficiência — fazer certo as coisas — e da eficácia — fazer as coisas certas.

De acordo com Drucker (2001, p. 13), “administrar é aplicar o conhecimento à ação”, o que evidencia a necessidade de que o administrador possua não apenas saber teórico, mas sobretudo habilidades práticas para transformar informações e dados em decisões e resultados concretos. Drucker também destaca que as organizações são as estruturas que permitem à sociedade alcançar objetivos coletivos, e que a administração é a função que torna essas organizações eficazes, responsáveis pelo desenvolvimento econômico, social e humano.

Historicamente, a administração evoluiu de uma prática intuitiva para uma ciência reconhecida, influenciada por diversos autores e teorias que sistematizaram conhecimentos, técnicas e princípios que orientam a gestão moderna. A administração universaliza seus conceitos, sendo aplicada a variados setores e áreas do conhecimento, o que a torna indispensável não apenas para gestores, mas para profissionais de diferentes formações que atuam em ambientes organizacionais complexos e dinâmicos (Chiavenato, 2007).

Assim, a administração deve ser vista como uma disciplina múltipla, que exige competências específicas, como capacidade analítica, visão estratégica, liderança, comunicação e adaptação às mudanças. É por meio da administração eficaz que as

organizações podem se destacar em ambientes competitivos, promover a inovação e contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

4.2 FUNÇÕES ORGANIZACIONAIS

As funções organizacionais são o conjunto de atividades essenciais que garantem o funcionamento eficaz de uma organização. Essas funções são diretamente ligadas às funções administrativas, uma vez que o desempenho das operações, a realização das vendas e a manutenção dos processos internos dependem do alinhamento estratégico entre recursos financeiros, humanos, materiais e tecnológicos. Trigueiro e Marques (2014) destacam que o administrador exerce um papel fundamental ao ocupar posições estratégicas, assumindo responsabilidades que impactam diretamente a sustentabilidade e o crescimento dos negócios.

Segundo Melo Neto e Carneiro Neto (2008), de forma histórica, Henry Fayol, um dos pioneiros na sistematização da administração, apresentou uma classificação das funções administrativas, indicando que o sucesso organizacional depende da realização coordenada de cinco funções principais: previsão, organização, coordenação, comando e controle. Apesar de o modelo ter evoluído, esses conceitos permanecem atuais e influenciam fortemente a gestão contemporânea.

Atualmente, as funções administrativas são geralmente sintetizadas em quatro atividades básicas: planejamento, organização, liderança e controle. O planejamento envolve a definição de objetivos, estratégias e ações para direcionar a organização ao alcance de suas metas. A organização consiste na estruturação dos recursos e das atividades, de modo a garantir que as tarefas sejam realizadas de forma ordenada e eficiente. A liderança é a capacidade de influenciar e motivar pessoas para que atuem em prol dos objetivos organizacionais. Já o controle refere-se ao acompanhamento e avaliação dos resultados, corrigindo desvios e garantindo o cumprimento dos planos estabelecidos (Melo Neto; Carneiro Neto, 2008).

No contexto brasileiro, dados do Instituto Semesp (2023) indicam que o curso de Administração tem apresentado um aumento significativo no número de concluintes nos últimos anos, refletindo um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e exigente. Dessa forma, os profissionais formados precisam estar preparados para enfrentar desafios complexos, desenvolvendo habilidades técnicas e comportamentais que permitam agregar valor às organizações onde atuam.

Segundo Drucker (1988), entre as habilidades essenciais para o administrador moderno destacam-se a visão estratégica, a liderança, a adaptabilidade, a comunicação eficiente, o gerenciamento de pessoas e a busca constante por atualização. Entre essas, ressalta-se a competência empreendedora, que permite ao administrador analisar criticamente as organizações, antecipar mudanças e promover transformações que garantam a sustentabilidade dos negócios.

Para desempenhar suas funções com excelência, o administrador deve estar atento à análise dos ambientes interno e externo da organização, considerando fatores econômicos, políticos, culturais e naturais. Deve também realizar pesquisas e sondagens junto a concorrentes, fornecedores e clientes, mensurar objetivos e ações, diagnosticar problemas e buscar constantemente novas informações, competências e aprendizados, fomentando a inovação (Chiavenato, 2014).

No que tange à competência, Fleury e Fleury (2001, p. 185) definem-na como “um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas”. Ressaltam ainda a importância de alinhar as competências individuais às necessidades específicas dos cargos e posições dentro das organizações.

Ademais, para o desenvolvimento dessas competências e habilidades, é fundamental que o estudante, além de obter formação teórica, tenha acesso a experiências práticas que possibilitem aplicar os conhecimentos em situações reais. Essa vivência favorece a construção de uma liderança eficaz e aprimora a capacidade de tomada de decisão. Nesse sentido, Chiavenato (2014) destaca que o estágio profissional é um elemento crucial na formação, pois permite o desenvolvimento de habilidades práticas indispensáveis para a inserção e desempenho no mercado de trabalho, incluindo a liderança de equipes e a tomada de decisões estratégicas.

Complementarmente, Francisco et al. (2010) enfatizam que a relação entre teoria e prática, proporcionada pelas atividades de estágio curricular obrigatório, oferece aos estudantes a oportunidade de consolidar conhecimentos e agregar valor às organizações. Essa integração contribui para a formação de profissionais capacitados para enfrentar os desafios do mercado, desenvolvendo atitudes eficazes para a resolução dos problemas organizacionais.

Um exemplo clássico que ilustra a importância das funções organizacionais é o Sistema Toyota de Produção (STP), conhecido mundialmente por sua eficiência e inovação. Segundo Liker (2004), a Toyota estruturou suas funções organizacionais com foco no planejamento rigoroso, na organização do trabalho em equipe, na coordenação eficaz entre os setores e no controle minucioso da qualidade, resultando em um sistema que reduz desperdícios e aumenta a produtividade. Esse modelo, amplamente estudado em gestão, demonstra como a aplicação integrada das funções administrativas contribui para a sustentabilidade e o crescimento da organização em um mercado altamente competitivo.

4.3 A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA NAS ORGANIZAÇÕES PRIVADAS

A administração financeira é um dos pilares fundamentais para a sustentabilidade e o crescimento das organizações privadas. Ela engloba o conjunto de processos que envolvem o planejamento, a captação, a aplicação, o controle e a avaliação dos recursos financeiros disponíveis, visando assegurar a saúde econômica e financeira da empresa (Gitman, 2009). Conforme Roberto et al. (2021), essa área é responsável pela gestão do patrimônio organizacional, coordenando todas as operações financeiras, desde a elaboração dos demonstrativos contábeis, como balanço patrimonial, demonstrativo do resultado do exercício e fluxo de caixa, até o planejamento orçamentário empresarial.

Segundo Gitman (2009), a administração financeira deve buscar a maximização do valor da empresa para os acionistas, o que implica em decisões estratégicas relacionadas a investimentos, financiamentos e à gestão do capital de giro. Isso exige dos gestores a capacidade de avaliar os riscos e oportunidades financeiras, garantindo a continuidade e o crescimento do negócio em ambientes muitas vezes incertos e competitivos. Entre as principais ferramentas que auxiliam nessa gestão estão as demonstrações financeiras, o fluxo de caixa e o orçamento empresarial, cada uma delas desempenhando um papel estratégico na tomada de decisão.

As demonstrações financeiras, conforme Iudícibus e Marion (2011), são instrumentos fundamentais que apresentam a situação patrimonial e econômica da empresa. O balanço patrimonial evidencia os ativos, passivos e patrimônio líquido em determinado momento, enquanto a demonstração do resultado do exercício expõe receitas, despesas e o lucro ou prejuízo apurado. Esses documentos permitem ao gestor avaliar a performance financeira e identificar áreas que demandam ajustes.

Assaf Neto (2016) enfatiza que o fluxo de caixa é uma ferramenta essencial para o acompanhamento das entradas e saídas financeiras ao longo do tempo, possibilitando prever déficits ou superávits e garantir a liquidez da empresa. Ele fornece informações precisas para o planejamento financeiro de curto prazo e para o controle das operações diárias, ajudando a evitar crises de caixa que podem comprometer as atividades. O autor complementa ainda que

a administração financeira não se restringe ao controle de custos e à maximização dos lucros, mas envolve também o planejamento estratégico e a gestão dos riscos financeiros, elementos essenciais para a competitividade das organizações. Essa visão mais ampla exige que os administradores financeiros possuam habilidades analíticas, capacidade de tomada de decisão e conhecimento aprofundado dos mercados financeiros.

A prática da administração financeira fornece aos gestores as ferramentas necessárias para o planejamento, controle e ajuste das operações empresariais. Hoji (2014) destaca que o entendimento das demonstrações financeiras e o planejamento financeiro são indispensáveis para que os futuros administradores possam aplicar, durante seus estágios e atividades práticas, os princípios teóricos da gestão financeira, preparando-os para os desafios do mercado. De acordo com Gitman (2009), o orçamento empresarial é um instrumento de planejamento que detalha as receitas e despesas esperadas, facilitando o estabelecimento de metas financeiras e o controle dos resultados efetivamente alcançados, atuando como um guia para as operações futuras, permitindo que os gestores alinhem os recursos disponíveis com as estratégias organizacionais.

Essas ferramentas são complementares e indispensáveis para que o administrador financeiro possa planejar, organizar e controlar os recursos da empresa com eficiência, minimizando riscos e promovendo o crescimento sustentável do negócio. A adequada utilização dessas técnicas não só contribui para a sobrevivência da empresa em ambientes competitivos, mas também para a geração de valor para seus acionistas e demais stakeholders (Assaf Neto, 2016)

Além disso, Zimmerer e Scarborough (1994) apontam que a elevada taxa de mortalidade precoce das pequenas empresas está fortemente relacionada à falta de competência administrativa, ausência de controle financeiro eficaz e falhas no planejamento estratégico. Este panorama evidencia a importância da formação financeira adequada para os gestores, desde os períodos de formação acadêmica e estágio, como ressaltado por Piasentini et al. (2022).

A gestão financeira tem como objetivo principal assegurar a permanência da empresa no mercado, promovendo o uso eficiente dos recursos disponíveis e apoiando a tomada de decisões estratégicas fundamentadas em informações financeiras precisas (Hoji, 2014). Souza (2010) reforça essa ideia, destacando que o controle rigoroso das entradas e saídas financeiras é vital para o crescimento e estabilidade da empresa.

Para Gitman (2009), o administrador financeiro é o profissional responsável pelo planejamento, análise e controle das operações financeiras, desempenhando papel crucial na avaliação da saúde econômica da organização. A análise financeira possibilita decisões importantes relacionadas à aquisição de matérias-primas, investimentos em marketing, contratação de pessoal e concessão de créditos, otimizando o desempenho da empresa e evitando gastos desnecessários. Assim, a administração financeira é determinante para o sucesso e a longevidade organizacional.

4.4 ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente deixou de ser apenas um diferencial competitivo e passou a ser um fator determinante para a sobrevivência e crescimento das organizações. Em um mercado cada vez mais acirrado, onde os produtos e serviços se tornam facilmente substituíveis, a qualidade do relacionamento com o consumidor é o que garante a fidelização, o valor percebido da marca e a vantagem competitiva sustentável.

O administrador exerce um papel fundamental nesse processo, ainda que nem sempre esteja diretamente na linha de frente do atendimento. Sua atuação ocorre de forma estratégica, por meio do planejamento de processos, capacitação de equipes, definição de padrões de qualidade e acompanhamento de indicadores de desempenho. Conforme Chiavenato (2014), o administrador deve desenvolver competências que lhe permitam liderar pessoas, organizar

processos e focar na satisfação dos clientes, buscando continuamente a melhoria e a excelência no serviço prestado.

Segundo Kotler e Keller (2012), satisfazer o cliente já não é suficiente; é preciso encantá-lo. Isso significa superar suas expectativas e gerar experiências positivas que criem vínculos emocionais com a marca. O autor destaca que empresas orientadas para o cliente adotam estratégias baseadas na escuta ativa, personalização do serviço e valorização do pós-venda, elementos que contribuem significativamente para a retenção e a recomendação espontânea por parte do consumidor. Além disso, a escuta ativa, a inteligência emocional e a capacidade de resolução de conflitos são habilidades fundamentais para o profissional de atendimento, impactando diretamente na percepção de qualidade e na imagem da empresa (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988).

Complementando esse pensamento, Hooley, Saunders e Piercy (2005) alertam que falhas no atendimento estão entre as principais causas da perda de clientes, sendo mais determinantes do que preços altos ou problemas no produto. Segundo os autores, estatísticas mostram que 40% dos negócios perdidos são decorrentes de um serviço mal executado, o que ressalta a necessidade de investir em equipes bem treinadas e processos eficientes.

Bittencourt (2021) observa que, diante da crescente concorrência, as empresas precisam formular estratégias inovadoras de atendimento para manter a fidelidade de seus clientes. Isso envolve não apenas resolver problemas, mas também antecipar necessidades, criando soluções proativas e construindo uma relação de confiança e transparência.

Hsieh (2010), ao relatar o caso da Zappos, destaca que o atendimento deve ser um valor incorporado à cultura organizacional. Para ele, o encantamento do cliente é resultado de uma empresa que valoriza o ser humano em todos os níveis – colaboradores, fornecedores e consumidores – e que constrói processos orientados à entrega de experiências positivas e memoráveis.

Além disso, Gates (1999) enfatiza que críticas e reclamações dos clientes não devem ser encaradas como ameaças, mas sim como oportunidades valiosas de aprendizado e inovação. O feedback do consumidor, quando devidamente analisado e incorporado, serve como base para ajustes nos produtos, serviços e processos internos, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da organização.

Segundo pesquisa da Salesforce (2022), 88% dos consumidores afirmam que a experiência oferecida pela empresa é tão importante quanto seus produtos e serviços. A empresa Amazon, por exemplo, reconhecida globalmente por sua obsessão com o cliente. Seu sistema de atendimento, aliado à logística eficiente, resultou em altos índices de fidelização e recompra (Reis, 2014).

Assim, torna-se evidente que o atendimento ao cliente não se restringe a uma função operacional, mas constitui uma área estratégica que deve ser cuidadosamente planejada, monitorada e aprimorada. Cabe à administração garantir que os valores de empatia, escuta ativa, agilidade e respeito sejam refletidos em cada ponto de contato com o cliente, fortalecendo o posicionamento da marca e promovendo o sucesso organizacional.

5 COMPARATIVO ANALÍTICO ENTRE PLANEJAMENTO E AÇÕES IMPLANTADAS DURANTE O ESTÁGIO

O plano de estágio foi estruturado para desenvolver competências em gestão administrativa, controle financeiro e atendimento ao público, consolidando conhecimentos do curso de Administração. Durante o estágio, algumas ações superaram as expectativas, como o aprendizado prático em radiografias e modelagens odontológicas, ampliando minha visão para além das áreas administrativas. Além disso, o atendimento ao público contribuiu significativamente para o aprimoramento da comunicação, empatia e capacidade de lidar com

diferentes perfis, enquanto o controle financeiro proporcionou uma compreensão aprofundada das demandas diárias da clínica.

Por outro lado, houve limitações, como a falta de contato com sistemas informatizados e ferramentas modernas, devido ao uso de processos mais manuais, limitando meu aprendizado com *softwares* administrativos. Além de pouca oportunidade de me envolver em planejamentos estratégicos, as atividades eram mais voltadas para a operação diária, o que reduziu a chance de participar de processos de definição de metas e estratégias.

Porém, esses desafios refletem o perfil da empresa, de pequeno porte e com foco em operações voltadas ao seu atendimento cotidiano ao público.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio supervisionado me proporcionou o desenvolvimento de novas habilidades, principalmente as que dizem respeito ao setor administrativo, de gestão e atendimento ao público. Com ele, pude vivenciar a rotina da empresa qual fui alocado, absorvendo as experiências e desenvolvendo o saber no gerenciamento os conflitos e dificuldades corriqueiras do dia a dia. Além dos conhecimentos adquiridos ao longo do período de estágio, a empresa reforçou a construção de técnicas, responsabilidade e de empatia, em especial no atendimento ao público. Todos esses aprendizados me trouxeram e trarão maior desenvolvimento profissional, facilitando assim o meu desempenho em outros setores administrativos ou na minha própria empresa. Com isso, fica perceptível a importância do acesso do aluno ao estágio supervisionado. A prática no campo acadêmico faz total diferença na preparação do futuro profissional.

7 REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre. *Estrutura e Análise de Balanços: uma abordagem econômica-financeira*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

ASSAF NETO, Alexandre. *Finanças corporativas e valor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

BITTENCOURT, Laís da Silva. *A arte de atender bem: a importância do atendimento para a captação e retenção de clientes*. [S.l.]: [s.n.], 2021.

BRASIL. *Decreto lei nº 87.497*. Ministério da Educação e do Desporto. Brasília, DF, 18 de agosto de 1982.

BRASIL. *Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008*. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em: 23 jun. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração e das organizações*. São Paulo: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração*. São Paulo:Elsevier Brasil, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DRUCKER, Peter F. *The practice of management*. New York: Harper & Row, 1988.

DRUCKER, Peter F. *O melhor de Peter Drucker: a administração*. São Paulo: Nobel, 2001.

FRANCISCO, Thiago Henrique Almino, et al. O desenvolvimento de competências pela prática do estágio curricular obrigatório do curso de administração da FACIERC. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 3, Enero, 2010, p. 113-132.

FLEURY, Maria. Tereza. Leme.; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *RAC, Revista de Administração Contemporânea*, [S. l.], v. 5, p. 183-196, 2001.

GATES, Bill. *A empresa na velocidade do pensamento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

GITMAN, Lawrence J. *Princípios de Administração Financeira*. 11. ed. São Paulo: Pearson Education, 2009.

HOOLEY, Graham. John. et al. *Estratégia de Marketing e Posicionamento Competitivo*. São Paulo: Prentice Hall- Makron, 2000.

HOJI, Masao. *Administração Financeira*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

HSIEH, Tony. *Delivering happiness: a path to profits, passion, and purpose*. New York: Business Plus, 2010.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. *Contabilidade básica*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2000.

KUSTER, Edison; NOGACZ, Nilson Danny. *Administração financeira*. Coleção Gestão, 2006.

LIKER, Jeffrey K. *The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer*. New York: McGraw-Hill, 2004.

MELO NETO, Francisco Paulo; CARNEIRO NETO, Renato José. *História do Pensamento Administrativo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ/Consórcio CEDERJ, 2008. Disponível em: <https://canal.cecierj.edu.br/012016/72ffe7394f8b75e0e0f3ece7eb2e4eb6.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2025.

OLIVEIRA, et. al. A importância do estágio supervisionado na formação do profissional de administração. *Revista Augustus*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 50, p. 130-144, 2020.

OLIVEIRA, Otávio. *Gestão da qualidade: Tópicos avançados*. São Paulo: Cengage Learning, 2020.

PARASURAMAN, Anantharaman.; ZEITHAML, Valarie Ann.; BERRY, Leonard L. *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PIASENTINI, Francisco Cesar; SILVA, Hélio Rubens de Carvalho; MARTINS, Tânia Cristina da Costa; LEITE, Maria Margarida Machado. Fatores de fracasso das micro e pequenas empresas brasileiras: uma revisão sistemática de literatura. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas – REGEPE*, v. 11, n. 2, p. 1-28, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.14211/regepe.v11i2.2181>. Acesso em: 22 jun. 2025.

PICONEZ, Stela Cristina Lopes Sampaio. *O estágio na formação de professores: realidade e perspectivas*. Campinas, SP: Papirus, 1991.

PIMENTA, Selma Garrido. *Estágio e docência: as dimensões da prática pedagógica*. São Paulo: Cortez, 1995

SALESFORCE. *State of the Connected Customer – 5ª edição*. São Francisco, EUA: Salesforce Research, 2022.

SEMESP. Sindicato das Mantenedoras do Ensino Superior de São Paulo. *Mapa do Ensino Superior no Brasil*, 2023. Disponível em: <https://www.semesp.org.br/wp-content/uploads/2023/06/mapa-do-ensino-superior-no-brasil-2023.pdf>. Acesso em: 29 out 2024.

SOUZA, Rubens. *Administração Financeira*. [S.I]: Editora Áudio Ltda, 2010.

REIS, Ricardo. *A lógica do consumo: Verdades e mentiras sobre por que compramos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

ROBERTO, Marinalva Pereira dos Santos Edson et al. Estágio curricular supervisionado no curso de administração: proposta de reestruturação para desenvolvimento da visão crítica, reflexiva e holística. [S.l.]: [s.n.], [s.d.].

TRIGUEIRO, Francisco Mirialdo Chaves; MARQUES, Neiva de Araújo. *Teorias da Administração I*. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Aberta do Brasil, 2014. Disponível em:

<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/719511/2/Teorias%20da%20administra%C3%A7%C3%A3o%20I.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Departamento de Ciências da Administração. *Teorias da Administração I / Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro, Neiva de Araújo Marques, Ademir Macedo Nascimento (revisor)*. 4. ed. rev. atual. e ampl. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2014.

ZABALZA, Miguel Ángel. *O Prática docente universitária: uma abordagem baseada na investigação*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ZIMMERER, Thomas W.; SCARBOROUGH, Norman M. *Empreendedorismo e Pequenas Empresas: fundamentos e práticas da nova empresa*. São Paulo: Makron Books, 1994.